

**CQP SPA MANAGER
PROGRAMME**

Certification de Qualification Professionnelle
L'enseignement dispensé est établi en fonction du référentiel CQP SPA MANAGER
et complété selon la demande actuelle du marché.

Gérer la satisfaction clientèle	<p>Gestion de la relation client (Clientèle locale et internationale)</p> <ul style="list-style-type: none">• Créer des protocoles d'accueil, de soins en français ou anglais et contrôler leur mise en œuvre par l'équipe de Spa<ul style="list-style-type: none"><u>Protocole d'accueil</u><ul style="list-style-type: none">- Communication verbale, non verbale, gestuelle- Les différentes thématiques culturelles- Facteurs d'ambiance<u>Protocole de soins</u><ul style="list-style-type: none">- Les caractéristiques et les typologies de soins Spa- Les produits- Les matériels- Les modes opératoires d'un soin Spa<u>Planning de rendez-vous clients</u><ul style="list-style-type: none">- La durée des différents soins- Tableur ou logiciel de suivi<u>Questionnaire de satisfaction</u>• Gérer les situations de mécontentement du client dans le respect de la relation client<ul style="list-style-type: none">- Identifier les raisons- Conduire un entretien- Proposer une solution• Traiter les réclamations indirectes des clients du Spa<ul style="list-style-type: none">- Effectuer une veille sur les réseaux sociaux afin de gérer les avis clients- Elaborer un plan d'actions à partir des réclamations clients• Garantir l'hygiène, la propreté et la sécurité des différents espaces du SPA (cabines de soins, hammam, jacuzzi...)<ul style="list-style-type: none">- Etablir et maîtriser les protocoles d'hygiène, de sécurité et d'entretien des locaux et des appareils- Les protocoles d'hygiène, de sécurité et d'entretien : matériels, cabines, linge- Les gestes éco-responsables (énergie, environnement)- Mettre en place des fiches de contrôle pour vérifier l'application des règles Qualité Hygiène Sécurité Sûreté (QHSSE) et de Responsabilité Sociétale des Entreprises (RSE)- Faire appliquer les règles de sécurité
Assurer la gestion administrative et commerciale du Spa	<ul style="list-style-type: none">• Gestion de la matière d'œuvre et des consommables du Spa<ul style="list-style-type: none"><u>Organiser les achats et gérer la relation fournisseurs</u><ul style="list-style-type: none">- Evaluer les besoins : les ratios d'utilisation (prévisionnel ventes et prestations)- Sélectionner les fournisseurs : recherche et évaluation des offres commerciales ; comparaison des devis- Cahier des charges- Négociation des conditions d'achat<u>Réaliser l'inventaire, le suivi des stocks de l'espace de vente et des cabines</u><ul style="list-style-type: none">- Réaliser un tableau de suivi des stocks de l'espace de vente et des cabines- L'inventaire- Contrôle de la réception, conformité et vérification du rangement• Gestion de la trésorerie du Spa<ul style="list-style-type: none"><u>Contrôler les encaissements et la facturation</u><ul style="list-style-type: none">- Respect des règles comptables : moyens de paiement, encaissements, décaissements, remises, le livre de caisse, les principes de la facturation- Contrôler la facturation et les encaissements en fonction des prestations réalisées et du planning- Enregistrer et contrôler les recettes

**Assurer la
gestion
administrative
et
commerciale
du Spa
(suite)**

- **Suivi et reporting de l'activité**

- **Suivre l'activité du Spa et transmettre les informations à sa hiérarchie**

- Analyser les activités du Spa en suivant les principes de la comptabilité analytique, les outils de contrôle et de mesure de l'activité et les indicateurs de performance
 - Les éléments constitutifs du budget prévisionnel, les fonctionnalités d'un tableur lié à un tableau de trésorerie ou tableau prévisionnel, les délais de règlement
 - Comparer les résultats par rapport aux objectifs définis
 - Décider des plans d'action afin de maintenir la rentabilité
 - Réaliser des tableaux de bords
 - Proposer des améliorations

- **Mise en œuvre d'une démarche qualité du Spa**

- **Promouvoir une démarche qualité de RSE (responsabilité sociétale des entreprises)**

- Critère de qualité (norme, label...)
 - Evaluation annuelle du Spa

- **Fixer des objectifs quantifiables**

- Plan d'action commerciale
 - Suivi des résultats : volume de produits et de prestations spécifiques Spa vendus, CA réalisé...

- **Gestion de l'évènementiel, de la communication du Spa**

- **Mettre en œuvre des actions commerciales ciblées à partir d'un fichier client qualifié**

- Les éléments constitutifs d'une fiche client
 - Les différentes catégories de clients
 - Tableur pour la constitution d'une base de données
 - Les étapes constitutives d'une animation depuis la décision jusqu'à l'évaluation
 - Préparation - Promotion – Supports publicitaires - Planning
 - Gestion des stocks - Rotation des stocks
 - Objectifs de ventes et moyens commerciaux (opérations promotionnelles, évènementielles...) : gestion, rotation du stock, mise en avant produits ou marques...
 - Mise en œuvre des actions commerciales via les différents canaux (internet, réseaux sociaux, campagne d'emailings, flyers...)
 - Les techniques de vente spécifiques à l'animation - Pôles d'attraction – Visuels
 - Tableau de bord pour le suivi d'une animation : critères et indicateurs d'évaluation (stocks, fichiers clients, résultats)
 - Techniques de merchandising : linéaires, mise en avant d'un produit, plots, information sur le lieu de vente et publicité sur le lieu de vente, valorisation et présentation des produits en rayon (« facing » ou frontal). Etiquetage.

- **Réaliser une veille technique métier et concurrentielle**

- Information sur les évolutions du marché en termes de concurrence, produits, marques et offres de services

**Organiser et
superviser
l'activité de
l'équipe du
Spa**

- **Gestion du recrutement et de l'intégration du personnel du Spa**

- **Identification du besoin**

- Fiche de poste, niveau de qualification, durée du contrat...

- **Identification du type de contrat**

- Selon la nature de l'emploi et les besoins du Spa

- **Rédiger une offre d'emploi :**

- Les éléments clé d'une offre d'emploi
 - Les supports de communication des offres d'emploi
 - Les différents modes de recrutement (interne, externe)

- **Organiser la sélection des candidats**

- Dossier de candidature (lettre de motivation et CV)
 - Lettres type (convocation, refus)

- **Réaliser l'entretien d'embauche**

- Les étapes-clé de l'entretien d'embauche : déroulement, préparation, contenu, techniques, analyse, compléments de l'entretien de recrutement (tests d'aptitude ou de connaissances, mise en situation), prise de décision.

<p>Organiser et superviser l'activité de l'équipe du Spa (suite)</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Gestion du social relatif au spa <ul style="list-style-type: none"> • <u>Organiser la gestion administrative du personnel</u> <ul style="list-style-type: none"> - Rédaction du contrat de travail - Formalités d'embauche : DUE, Affiliation santé et prévoyance, visite médicale... - Information du salarié sur ses droits et obligations - Respect de la réglementation en vigueur : affichages obligatoires, règlement intérieur, convention collective...) - Les éléments constituant la paie • <u>Préparer l'intégration du collaborateur</u> <ul style="list-style-type: none"> - Accueil, intégration, suivi - Processus d'intégration • <u>Concevoir les plannings des salariés</u> <ul style="list-style-type: none"> - Tableur ou logiciel de gestion du temps - Exercices pratiques • <u>Contrôler l'activité de l'équipe du Spa</u> <ul style="list-style-type: none"> - Formation sur les règles et consignes : protocoles d'accueil, protocoles de soins, règles d'utilisation et d'entretien des équipements... - Suivi du document unique - Suivi du registre de sécurité - L'affichage des consignes de sécurité • Management de l'équipe du Spa / Coordination de l'activité de l'équipe <ul style="list-style-type: none"> • <u>Communiquer en interne (équipe, hiérarchie) sur l'activité et relayer l'information</u> <ul style="list-style-type: none"> - Conduire une réunion : objectif, sélection des participants, contenu (rédaction du compte-rendu de la réunion), traitement de texte, contrôle de la mise en œuvre des décisions, techniques d'animation de groupes. - Rédiger des documents internes à l'entreprise : note de service, compte-rendu, note d'information, procédure...) • <u>Prévenir et gérer les conflits au sein de l'équipe</u> <ul style="list-style-type: none"> - Identification – Echange – Accompagnement - Proposer des outils de gestion de conflits au travail • <u>Construire le plan de formation de l'équipe</u> <ul style="list-style-type: none"> - Les dispositifs de la formation professionnelle - Les partenaires de la formation (OPCA, FONGECIF ; Région...) - Les priorités de la branche professionnelle - Réaliser un entretien d'évaluation : stratégie de l'entreprise, comparaison objectifs N-1 et N, objectifs à venir, évaluation des moyens ; formalisation
<p>Anglais</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Approfondissement des structures de communication de base et de vocabulaire professionnel • Prise en charge d'une clientèle haut de gamme • Etablir une carte des soins et une fiche cliente • Gérer un entretien d'embauche • Recruter du personnel • Conduire une réunion • Etablir un devis
<p>Pratique</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Marketing et Création ® Ce cours, original et spécifique de la démarche MASSAGE ACADEMY® by Catherine SERTIN, combine théorie marketing appliquée au massage et exercices pratiques. Son objectif est d'apprendre aux élèves à composer un massage pour répondre à la demande particulière de chaque client mais également à construire ses propres protocoles pour obtenir un effet donné au service d'un SPA ou d'une marque